Management de production informatique

DESCRIPTION

Apprendre à maîtriser la gestion opérationnelle des systèmes d'information et à piloter l'exploitation, la supervision et les processus IT avec rigueur, sécurité et performance.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

1 Rôle et responsabilités

- Organisation d'une équipe de production IT
- Missions clés : supervision, planification, support, coordination
- Interactions avec les équipes projet, infra, sécurité et métiers

2 Pilotage de l'exploitation informatique

- Gestion des incidents et des demandes
- Mise en œuvre et suivi du plan de production
- Outils de supervision et de reporting
- Exercice : organiser le MCO d'un SI critique

3 Processus ITIL appliqués à la production

- Gestion des changements, mises en production, problèmes
- Documentation, CMDB, gestion des configurations
- Tableaux de bord de pilotage et indicateurs de service

4 Sécurité, conformité et continuité

- Coordination avec la cellule cybersécurité (SOC, RSSI)
- Conformité, traçabilité, journalisation
- PRA, PCA, plan de secours et bascule d'urgence
- Atelier : rédaction d'un plan de reprise en contexte critique

5 Relations internes et management transversal

- Relations avec les projets, la MOA, les équipes support
- Sens du service, posture managériale, gestion de la pression
- Communication en situation de crise

2490€ HT par participant

2 jours (14 heures)

Présentiel ou distanciel

Intra ou inter-entreprise

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables de production informatique ou d'exploitation
- Futurs managers IT en environnement de production
- Coordinateurs, chefs d'équipe et superviseurs
- Chefs de projet techniques ou opérationnels

PRÉ-REQUIS

- Bonnes bases en systèmes d'information et en organisation IT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre le périmètre** du poste de Responsable de Production IT dans une DSI
- **Structurer l'exploitation informatique** et en assurer la continuité de service
- **Piloter la supervision**, les incidents, les changements et les mises en production
- **Mettre en œuvre les bonnes pratiques** ITIL en environnement multi-technologique
- **Garantir la qualité de service**, la performance des outils et la relation avec les métiers